SCHEDA DEL MODULO

Saper ricevere un feedback: accoglierlo, usarlo, chiederlo

Modulo adattivo | ~20 min

Anche ricevere un feedback si impara – ed è proprio lì che si gioca tutto: 15 anni di ricerche ad Harvard mostrano che i migliori riscontri non cambiano nulla quando chi li riceve non è in grado di ascoltarli. Questo modulo segue i tre tempi della ricezione – accogliere senza giustificarsi, separare i fatti dalle opinioni, poi andare a cercare da sé dei feedback con tre domande brevi.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Scegliere il momento del feedback ricevuto: far capire quando non è il momento giusto, riportarlo a tu per tu se viene dato in gruppo.

02 Individuare quale delle 3 resistenze si manifesta in sé – la verità, la relazione o l'ego – per riprendere il controllo del proprio dialogo interiore.

03 Distinguere apprezzamento, coaching e valutazione, separare i fatti dalle opinioni, poi decidere da adulti cosa si farà e cosa no.

04 Chiedere feedback per ridurre la propria zona cieca, con tre domande: Keep, Stop, Start.

DESTINATARI

Chiunque voglia trarre il meglio da un feedback, anche difficile da sentire, e imparare a chiederne.

- **Prerequisito:** nessuno

SVOLGIMENTO DEL MODULO

In autonomia, con un allenamento adattato a chi apprende.

1. **Autovalutazione**: su 9 dimensioni, per fare il punto sulle proprie pratiche e orientare l'allenamento.
2. **Video dell'esperto**: di 10 minuti, con 3 pause di riflessione.
3. **Casi pratici**: 2 primi casi scelti in base all'autovalutazione, poi altri 16 facoltativi. Ogni risposta riceve un riscontro didattico: i suoi effetti e una pista per migliorare.
4. **Impegno con una data**: un'azione da provare, scritta dal partecipante o scelta tra le proposte.
5. **Scheda promemoria da scaricare**: punti chiave, domande, impegno, note personali e checklist.

UN ESEMPIO TRA I CASI PRATICI PROPOSTI

La manager di Doriane, segretaria in uno studio pediatrico, inizia: «Una mamma ha richiamato. Dice che martedì le hai attaccato il telefono in faccia…» Doriane sa che durante quella chiamata la linea è caduta. La sua manager non ha finito di parlare. Che cosa deve fare Doriane?

VALUTAZIONE E COMPLETAMENTO

Soglia: 80%

Il punteggio tiene conto delle risposte ai casi pratici, dell'impegno formulato e, se previsto, delle attività di apprendimento complementari. Per completare il modulo servono un impegno e un punteggio di almeno 80%.

METODI & MODELLI

- 3 fattori scatenanti della resistenza: verità, relazione, ego/identità (Stone & Heen)
- 3 tipi di feedback: apprezzamento, coaching, valutazione (Stone & Heen)
- Ricezione del feedback in 3 assi (accogliere con calma, trasformare in apprendimento, chiedere) – dalla pratica di coaching Afthonios
- Finestra di Johari (Luft & Ingham)

FONTI & RIFERIMENTI

- Douglas Stone & Sheila Heen (Harvard Negotiation Project), Thanks for the Feedback, Viking, 2014
- Joseph Luft & Harrington Ingham, 1955 (Università della California): finestra di Johari
- Marshall Rosenberg: Comunicazione Nonviolenta
- Gallup (2023, aggiornato 2026) – feedback utile e regolare, associato al coinvolgimento

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 21 ottobre 2026